

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*  
TERHADAP PEMBENTUKAN *WORD OF MOUTH*  
DI INDUSTRI TRANSPORTASI TRAVEL *SHUTTLE SERVICE***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan  
Informatika

**Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika**

Disusun Oleh:  
Nisa Rahmawati  
109400084



**SEKOLAH MANAJEMEN TELEKOMUNIKASI DAN MEDIA**

**INSTITUT MANAJEMEN TELKOM**

**BANDUNG**

**2013**